

자료번호 : A1-2009-0196

자 료 명 : 호텔 종사원의 소진과 직무몰입에 관한 조사

안녕하십니까?

본 설문은 내부고객의 직무소진과 직무열의를 분석하고자 작성되었습니다.

귀하께서 작성해 주신 응답내용은 무기명으로 처리하여 본 연구 이외에 다른 목적으로 사용하지 않을 것을 약속드립니다. 질문에 대한 정답은 없으며 평소 귀하의 경험과 생각을 바탕으로 기입하시면 됩니다.

설문을 완성하는 데는 약 10여분 정도 소요될 것으로 예상됩니다. 본 설문내용에 의문이 있으시면 아래의 E-mail 로 연락 주시면 성의껏 대답해 드리겠습니다.

감사합니다.

2009년 10월

조사자 : 고 재윤(경희대학교 호텔관광학과 교수)

구효진(계명대학교 관광경영학과 박사후연구원)

휴대전화 : 016-9299-2757

e-mail: koohyojin@hotmail.com

I. 직무요구와 직무자원

귀하의 직무특성에 가장 적합한 곳에 V 체크를 해 주시기 바랍니다.

번호	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	나는 업무를 매우 빠르게 처리해야 한다.					
2	나의 업무는 불공평하게 많이 배정된다.					
3	나는 자주 내 업무를 마무리 하는데 충분한 시간을 갖지 못한다.					
4	나는 업무를 마치기 위하여 잔업을 해야 한다.					
5	나는 감정적으로 불안한 상태에서 업무를 한다.					
6	나의 업무는 감정적인 부분을 요구한다.					
7	나의 업무는 감정 몰입이 된 상태에서 이루어진다.					
8	나의 업무는 많은 육체적 노동을 요구한다.					
9	나의 업무는 빠른 육체적 활동을 요구한다.					
10	나는 업무를 하는 동안 불편한 자세로 일해야 한다.					

11	나는 업무를 하는 동안 나의 의견을 삼가야 한다.					
12	나는 업무를 하는 동안 내 감정을 숨겨야 한다.					
13	나의 업무는 매우 의미 있다.					
14	나는 나의 업무가 매우 중하다고 느낀다.					
15	나는 내 업무에 동기부여를 하며, 적극적으로 참여한다.					
16	나는 나의 상사와 내가 하는 업무에 관해 자주 이야기 한다.					
17	나는 나의 동료와 내가 하는 업무에 관해 자주 이야기 한다.					
18	나는 내 동료로부터 많은 도움과 지지를 받는다.					
19	내 동료는 나의 업무 문제에 관하여 항상 주의 깊게 귀 기울여 준다.					
20	나는 나의 직속상사로부터 많은 도움과 지지를 받는다.					
21	나의 직속상사는 나의 업무 문제에 관하여 항상 주의 깊게 귀 기울여 준다.					
22	업무 수행에 있어 내 나름대로의 의사결정 기회가 많이 주어진다.					
23	나는 직무수행에 필요한 의사결정과정에 나의 재량권을 행사할 수 있다.					
24	나의 업무는 내가 필요한 일을 스스로 찾아서 업무를 수행할 여건이 주어져 있다.					
25	나의 업무에서 새로운 것을 배울 수 있다.					
26	나의 업무는 매우 경쟁력 있는 업무이다.					
27	내 업무는 매우 높은 기술 수준을 요구한다.					
28	내 업무는 능력 개발에 도움이 된다.					

## II. 소진 정도

귀하의 현 상황에 가장 적합한 곳에 V 체크를 해 주시기 바랍니다.

번호	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	나는 업무로 인하여 마음이 지친 느낌이 든다.					
2	나는 근무시간이 끝날 때 쯤 녹초가 된다.					
3	나는 아침에 일어날 때 피로감을 느낀다.					

4	사람들과 하루 종일 일하는 것은 나를 긴장하게 만든다.					
5	나는 업무로 인하여 기진맥진한 상태가 된다.					
6	나는 업무로 인하여 좌절감을 느낀다.					
7	나는 너무 과도하게 일하고 있다고 생각한다.					
8	함께 일하는 사람들이 나에게 직접적인 스트레스를 준다.					
9	나는 내 인생이 낭떠러지에 서 있는 것 같은 허망함을 느낀다.					
10	나는 고객을 물건취급 한다고 느낀다.					
11	나는 지금의 업무를 하게 된 이후에 사람들을 더욱 냉담하게 대하게 되었다.					
12	나는 지금의 업무가 나를 감정적으로 힘들게 하는 것을 걱정한다.					
13	나는 고객에게 어떠한 일이 일어나든 상관하지 않는다.					
14	나는 고객들이 자신들의 문제로 나를 비난한다고 느낀다.					
15	나는 고객이 느끼는 바를 쉽게 이해할 수 없다.					
16	나는 고객의 문제를 효과적으로 해결 하지 못한다.					
17	나는 나의 업무를 통해 다른 사람의 삶에 긍정적인 영향을 미치지 못한다.					
18	나는 열정적이지 못하다.					
19	나는 고객들에게 편안한 분위기를 쉽게 제공하지 못한다.					
20	나는 고객과 밀접한 업무를 끝낸 후에 상쾌함을 느끼지 못한다.					
21	나는 나의 업무에 많은 가치 있는 일들을 성취해 오지 못하였다.					
22	나는 나의 업무에서 발생하는 감정적 문제들을 침착하게 대처 하지 못한다.					

### III. 직무열의

귀하의 현재 감정과 가장 잘 맞는 곳에 √ 체크를 해 주시기 바랍니다.

번호	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	나는 직장에서 에너지로 충만하다.					
2	나는 내 업무를 수행함에 있어 내 스스로 강함과 활기참을					

	느낀다.					
3	나는 아침에 일어났을 때, 빨리 일터로 가고 싶다고 느낀다.					
4	나는 내 업무에 열정적이다.					
5	내 업무는 나를 일하게끔 고취시킨다.					
6	나는 내가 하고 있는 업무가 자랑스럽다.					
7	나는 내 업무를 열심히 할 때 행복하다.					
8	나는 내 업무에 몰두한다.					
9	나는 일할 때 뉘를 잃을 정도로 빠져 일한다.					

#### IV. 일반사항

해당되는 항목에 √ 체크를 해 주시길 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?

☐ ① 여성      ☐ ② 남성

2. 귀하의 연령은(만으로)?

☐ ② 20세~29세    ☐ ③ 30세~39세    ☐ ④ 40~49세    ☐ ⑤ 50세 이상

3. 귀하의 결혼유무는?

☐ ① 미혼      ☐ ② 기혼      ☐ ③ 기타

4. 귀하의 학력은?

☐ ① 고등학교 졸업      ☐ ② 2년제 대학 졸업  
☐ ③ 4년제 대학 졸업      ☐ ④ 대학원 재학이상

5. 귀하의 직위는?

☐ ① 사원    ☐ ② 주임    ☐ ③ 대리    ☐ ④ 과장    ☐ ⑤ 부장 이상

6. 귀하의 근무연수를 기입해 주십시오.

☐ ① 1년 미만    ☐ ② 1년 이상 ~3년 미만    ☐ ③ 3년 이상 ~5년 미만  
☐ ④ 5년 이상~10년 미만    ☐ ⑤ 10년 이상~15년 미만    ☐ ⑥ 15년 이상

7. 귀하의 연봉수준은 어느 정도입니까?

☐ ① 1천 5백 만원 미만    ☐ ② 1천 5백 만원 이상 ~3천 만원 미만  
☐ ③ 3천 만원 이상 ~5천 만원 미만    ☐ ④ 5천 만원 이상

**설문에 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다.**